

**PENGARUH KINERJA MEREK DAN TINGKAT KEPUASAN  
MEREK TERHADAP BRAND SWITCHING PADA  
MINUMAN BERENERGI KRATINGDAENG  
DI SURABAYA SELATAN**

**USULAN PENELITIAN**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional `VETERAN` Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

**Sindhu Brata**  
0512010056/ FE / EM

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2009**

**USULAN PENELITIAN**  
**PENGARUH KINERJA MEREK DAN TINGKAT KEPUASAN**  
**MEREK TERHADAP BRAND SWITCHING PADA**  
**MINUMAN BERENERGI KRATINGDAENG**  
**DI SURABAYA SELATAN**

yang diajukan

**Sindhu Brata**  
**0512010056 /FE / EM**

telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

**Drs. Ec. RA. Suwaidi, Ms**

Tanggal : .....

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS**  
**NIP. 030 191 295**

# **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN MEREK OLI MESRAN**

## **SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

**Noer Hidayat**  
0512010072/ FE / EM

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2009**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KINERJA MEREK DAN TINGKAT KEPUASAN  
MEREK TERHADAP BRAND SWITCHING PADA  
MINUMAN BERENERGI KRATINGDAENG  
DI SURABAYA SELATAN**

yang diajukan

**Sindhu Brata**  
**0512010056/FE / EM**

telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

**Drs. Ec. RA. Suwaidi, Ms**

Tanggal : .....

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS**  
**NIP. 030 191 295**

**SKRIPSI**

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN  
BAGIAN PRODUKSI PADA PT. JAYA READYMIX DI  
SURABAYA**

yang diajukan

**M.Anjar Hariyanto**  
**0512010078/ FE / EM**

telah disetujui untuk ujian lisan oleh

Pembimbing Utama

**Dra.Ec. Mei Retno. A ,Msi**

Tanggal : .....

Mengetahui  
Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi

**Drs. Ec. Saiful Anwar, MSi**  
**NIP. 030 194 437**

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN MEREK OLI MESRAN DI BENGKEL MITRA UTAMA MOTOR SURABAYA**

yang diajukan

**Noer Hidayat**  
**0512010072/ FE /EM**

**Telah dipertahankan dihadapan  
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal, 29 Mei 2009**

**Pembimbing :  
Pembimbing Utama**

**Tim Penguji :  
Ketua**

**Drs.Ec.Gendut Sukarno, MS**

**Sekretaris**

**Drs.Ec.SOewardjo, Mm**

**Drs.Ec. Pandji Sugiono, MM**

**Anggota**

**Dra. Ec. Kustini, MM**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur**

**Dr. Dhani Ichsanudin Nur. SE, MM**  
**NIP. 030 202 389**



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kepada **Allah S.W.T** atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Merek Dan Tingkat Kepuasan Merek Terhadap Brand Switching Pada Minuman Berenergi Kratingdaeng Di Surabaya Selatan.” dapat terselesaikan dengan baik.

Maksud penyusunan skripsi ini bagi mahasiswa adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai Gelar Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materiil. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP, Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Saiful Anwar, MSi., Selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.



5. Bapak Drs. Ec. RA. Suwaedi, Ms, selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran dan petunjuk sampai terselesainya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan tambahan ilmu pada penulis selama kuliah di fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. (Almrh) Bapak, Ibu, anggota keluarga beserta yang telah memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materiil sehingga tersusunnya skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari kekurangan dari penulisan skripsi ini, oleh sebab itu kepada semua pembaca kiranya berkenan memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun dan semoga penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Surabaya, Oktober 2009

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAKSI .....	ix
BAB I      PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1. Arti Pemasaran.....	8
2.2.2. Fungsi Pemasaran.....	9
2.2.3. Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.4. Siklus Kehidupan Produk.....	13
2.2.5. Hub. Kinerja Pemasarn dengan Bauran Pemasaran .....	15
2.2.6. Merek.....	17
2.2.7. Brand Switching .....	17
2.2.8. Kinerja Merek.....	19
2.2.9. Kepuasan Merek.....	19

2.2.10. Pengaruh Kinerja Merek Terhadap Brand Switching .....	20
2.2.11. Pengaruh Kepuasan Merek Terhadap Brand Switching.....	20
2.3. Kerangka Konseptual .....	21
2.4. Hipotesis.....	22
 <b>BAB III     METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	31
3.2. Teknik Penentuan Sampel .....	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.3.1. Jenis Data .....	36
3.3.2. Sumber Data.....	36
3.3.3. Pengumpulan Data .....	36
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	37
 <b>BAB IV     HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.1.1. Sejarah Kratingdaeng .....	48
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.1.3. Deskripsi Kinerja Merek .....	50
4.1.4. Deskripsi Kepuasan Merek .....	51
4.1.5. Deskripsi Perpindahan Merek .....	52
4.2. Analisis Data .....	53
4.2.1. Evaluasi Qutlier.....	52
4.2.2. Evaluasi Reliabilitas.....	55
4.2.3. Evaluasi Validitas.....	56
4.2.4. Evaluasi Construct Reability dan Variance Extracted .....	56
4.2.5. Evaluasi Normalitas .....	58
4.2.6. Analisis Model One-Step Approach to SEM .....	59

4.2.7. Uji Kausalitas.....	61
4.3. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	68

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel:

1.1. TBI Kratingdaeng.....	3
1.2. Penjualan Kratingdaeng.....	3
3.1. Goodness of Fit Indeks.....	44
4.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
4.4. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kinerja Merek.....	50
4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Merek.....	51
4.6. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Perpindahan Merek.....	52
4.7. Outlier Data.....	54
4.8. Reliabilitas Data.....	55
4.9. Validitas Data.....	56
4.10. Construct Reliability dan Variance Extracted.....	57
4.11. Normalitas Data.....	58
4.12. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Model <i>One – Step Approach – Base Model</i> .....	60
4.15. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Model <i>One – Step Approach – Modifikasi</i> .....	61
4.16. Hasil Uji Kausalitas.....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar :	
2.1. Sistem Pemasaran Sederhana.....	12
2.2. Konsep Siklus Hidup.....	15
2.3. Tipe – tipe Perilaku Konsumen.....	25
3.1. Model Pengukuran Kinerja Merek.....	37
3.2. Model Pengukuran Kepuasan Merek.....	38
3.3. Model Pengukuran Perpindahan Merek.....	39
4.1. Model Pengukuran dan Struktural.....	59
4.2. Model Pengukuran dan Struktural.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Gambar :	
1. Kuesioner .....	69

# **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PADA PT. JAYA READYMIX DI SURABAYA**

Oleh :

**M. ANJAR HARIYANTO**  
**0512010078/FE/EM**

## **ABSTRAKSI**

PT. Jaya Readymix merupakan supplier beton readymix pertama dan terbesar di Indonesia yang berdiri pada tahun 1972. Setelah mengadakan pengamatan langsung terdapat penurunan produktivitas kerja karyawan pada tahun 2006 menjadi 8,08% dan tahun 2007 mengalami penurunan sebesar 8,02% dan pada tahun 2008 mengalami penurunan kembali sebesar 7,78%.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian produksi pada PT. Jaya Readymix di Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu. Pengumpulan data dilakukan dengan menyampaikan daftar pertanyaan kepada responden (kusioner) dengan jumlah 105 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM).

Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel kinerja merek berpengaruh positif terhadap perpindahan merek, dibuktikan dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja, dibuktikan dengan nilai probabilitas sebesar 0,641.

**Keyword :** Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Produktivitas Kerja



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pengembangan bidang ilmu ekonomi mempunyai peranan yang sangat penting dalam kemajuan bangsa dimasa globalisasi saat ini, perkembangan dan kemajuan teknologi yang semakin pesat harus diimbangi dengan tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas. Dimana untuk membentuk dan mengatur sumber daya diperlukan ilmu tersendiri yang disebut manajemen yang berfungsi sebagai merencanakan , mengorganisir, mengarahkan dan mengawasi. Peranan sumber daya khususnya sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memang sangat penting, keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh produktivitas kerja karyawan. Setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan , oleh karena itu perusahaan harus benar-benar selektif dalam menerima tenaga kerja baru sehingga mampu untuk mengimbangi keinginan perusahaan. Banyak faktor yang menyebabkan perusahaan dapat berkembang jadi lebih baik salah satunya adalah faktor budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan yang lebih baik



Budaya organisasi adalah suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain. Lebih lanjut, menyatakan bahwa sebuah sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh warganya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. ( Robbins, 1998 : 248 ). Dalam Soedjono ( 2005 ).

Budaya organisasi yang baik dan dapat dijalankan sepenuhnya oleh karyawan dapat menyokong keberhasilan organisasi tempatnya bekerja yang selanjutnya akan memperbaiki kinerjanya dalam organisasi perusahaan.

Handoko ( 1992 : 193 ) mengemukakan bahwa kepuasan kerja ( *job satisfaction* ) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi terciptanya suatu kepuasan kerja, antara lain pemberian gaji yang sesuai, rekan kerja yang mendukung, peran serta supervisi yang adil dan mendukung dan pekerjaan itu sendiri. Jika karyawan merasa terpuaskan maka karyawan akan cenderung meningkatkan kinerjanya yang dapat berdampak pada keberhasilan suatu organisasi.

Produktivitas adalah ukuran kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut, Malthis dan Jakson ( 2001 ).

Dalam suatu kinerja karyawan peningkatan produktifitas, kualitas dan pelayanan perlu dilakukan guna mendapatkan hasil yang diinginkan oleh perusahaan.

PT. Jaya Readymix adalah suplier beton readymix pertama dan terbesar di Indonesia yang berdiri pada tahun 1972 yang bergerak dalam pembuatan beton siap saji, yang digunakan untuk proyek-proyek pembangun gedung atau rumah.

PT. Jaya Readymix telah menetapkan hari kerja 25 hari setiap bulannya. Namun perusahaan dihadapkan pada permasalahan pada produktivitasnya dimana produktivitas kerjanya masih belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa keberatan dengan budaya perusahaan yang diterapkan pada PT. Jaya Readymix, hal ini dapat dilihat pada penurunan hasil produktivitas kerja yang kurang dari target.

Setelah mengadakan pengamatan langsung terdapat penurunan produktivitas kerja karyawan bagian produksi pada PT. JAYA READYMIX ini ditandai dengan turunnya produktivitas kerja karyawan pada tahun 2006-2008 dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

#### **1. DATA DOCKET LIST 2006-2008**

<b>TAHUN</b>	<b>TOTAL VOLUME</b>	<b>HARI KERJA</b>	<b>JUMLAH KARYAWAN</b>	<b>TINGKAT PRODUKTIVITAS</b>
2006	293101,3	302	120	8,08%
2007	292736,2	304	120	8,02%
2008	283010,6	303	120	7,78%

Satuan : m<sup>3</sup>

SUMBER : BAGIAN PRODUKSI

Budaya organisasi dan kepuasan kerja merupakan variabel yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, untuk itu perusahaan harus berusaha menjamin agar faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya organisasi dan kepuasan kerja dapat dipenuhi secara maksimal, sehingga kuantitas dan kualitas produktivitas dapat tercipta dengan baik.

Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja dapat tercipta dengan sempurna. Selain itu belum terpenuhi kepuasan kerja dapat menyebabkan penurunan produktivitas kerja karyawan, hal inilah yang terjadi pada karyawan PT. JAYA READYMIX di Surabaya bagian produksi, mereka merasakan adanya ketidak sesuaian yang diberikan pihak manajemen dengan apa yang mereka kerjakan. Sehingga itulah yang menyebabkan mereka tidak puas dengan pekerjaan mereka.

Produktivitas kerja karyawan akan terpenuhi dengan baik apabila budaya organisasi di perusahaan berjalan dengan baik. Dimana budaya organisasi mengacu ke suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Budaya organisasi dapat berjalan tidak baik karena sistem yang dianut anggota-anggotanya bersifat merugikan anggota-anggotanya. Dengan belum terciptanya suatu budaya organisasi yang baik di perusahaan merupakan salah satu faktor penurunan produktivitas kerja karyawan diantaranya masih ada peraturan perusahaan yang tidak sesuai dengan kepentingan karyawan, misalnya

perusahaan mengharuskan karyawan bagian produksi untuk tetap masuk kerja pada hari libur nasional. Selain itu kurangnya dukungan dari pihak manajemen untuk memberikan perhatian pada bawahannya, kurangnya kerjasama antar sesama karyawan juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Pengawasan terhadap para karyawan untuk dapat melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan juga dapat membantu tercapainya suatu budaya organisasi yang baik.

Dengan budaya organisasi yang berjalan dengan baik dan terciptanya kepuasan kerja karyawan maka karyawan akan lebih meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini didukung dengan pendapat adanya keterkaitan hubungan antara budaya organisasi dengan produktivitas kerja karyawan yang Adanya keterkaitan hubungan antara budaya organisasi dengan produktivitas kerja karyawan dapat dijelaskan bahwa premis mendasar dalam pembahasan budaya organisasi ialah kemauan, kemampuan, dan kesediaan seseorang menyesuaikan perilakunya dengan budaya organisasi, mempunyai relevansi tinggi dengan kemauan, kemampuan, dan kesediannya meningkatkan produktivitas kerjanya, Siagian (2002:188)

Menurut Deasy bahwa kepuasan kerja sangat besar pengaruhnya terhadap sikap dan tingkah laku karyawan dimana sikap dan tingkah laku ini menentukan produktivitas kerja karyawan akhirnya mengganggu kelangsungan perusahaan. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Haryani (1998), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan produktivitas

kerja bagi karyawan yang memiliki pengalaman kerja diatas 10 tahun dan berusia 30 tahun.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin juga mengetahui lebih jauh mengenai pengaruhnya antara budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Untuk itu peneliti mengambil judul ***“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas kerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. JAYA READYMIX di Surabaya.”***

### **1.1. Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalahnya yaitu :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Produktivitas kerja karyawan departemen teknik pada PT. JAYA READYMIX Surabaya?
2. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Produktivitas kerja karyawan departemen teknik pada PT. JAYA READYMIX Surabaya?

### **1.2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada identifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan mengukur ketiga variabel yang telah ditetapkan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Produktivitas kerja karyawan departemen teknik PT. JAYA READYMIX di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas kerja Karyawan departemen teknik PT. JAYA READYMIX di Surabaya.

### **1.3. Manfaat Penelitian**

Dari pelaksanaan penelitian ini, penulis berharap memberikan manfaat yang berguna yaitu :

1. Diharapkan memberi manfaat sebagai informasi untuk menentukan kebijakan bagi PT. JAYA READYMIX di Surabaya dalam hal pengembangan produktivitas karyawan.
2. Memberikan manfaat bagi penulis untuk mengetahui dan mengimplementasikan teori-teori yang didapat selama menempuh studi terutama dibidang SDM khususnya mengenai Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap produktivitas karyawan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mendukung penelitian selanjutnya.